

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-HCKSTTHC

Thanh Hóa, ngày tháng 6 năm 2025

V/v triển khai các nội dung về việc
tiếp nhận, giải quyết các TTHC

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh;
- Báo và Đài Phát thanh - Truyền hình Thanh Hóa;
- Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn/UBND xã, phường mới.

Nhằm triển khai có hiệu quả các Nghị quyết về sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã trên địa bàn tỉnh, nhất là trong việc giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân vào thời điểm sau ngày 01/7/2025 không để bị quá tải, gián đoạn, bỏ trống lĩnh vực, địa bàn. Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh, UBND các xã, phường triển khai thực hiện ngay một số nội dung sau:

1. Nhiệm vụ chung

- Phổ biến, quán triệt đến 100% cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý về chủ trương, chính sách của tỉnh trong việc miễn phí, lệ phí khi người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) qua dịch vụ công trực tuyến.

- Các sở, ngành, đơn vị, địa phương có thủ tục hành chính thuộc danh mục được miễn phí, lệ phí theo quy định tại Nghị quyết số 12/2025/NQ-HĐND ngày 24/6/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Thanh Hóa (Nghị quyết có hiệu lực từ ngày 24/6/2025) quán triệt cán bộ thực hiện giải quyết TTHC phải thực hiện nghiêm túc về việc quy định mức thu phí, lệ phí.

- 100% các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị, đoàn thể cấp tỉnh, UBND cấp xã và các đơn vị, tổ chức trực thuộc thực hiện ngay việc đăng ký tài khoản định danh điện tử cho đơn vị theo chỉ đạo tại Kế hoạch số 01/KH-TCTTKĐA06 ngày 02/01/2025 của Tổ Công tác triển khai Đề án 06 tỉnh.

- Đảm bảo trật tự, an toàn xã hội, ổn định tư tưởng của cán bộ, công chức, đảng viên và Nhân dân tại địa phương sau khi thực hiện sắp xếp; kịp thời nắm bắt tình hình dư luận, giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh, tăng cường phối hợp giữa các cơ quan trong hệ thống chính trị ở địa phương để tạo sự đồng thuận.

2. Văn phòng UBND tỉnh

- Nghiên cứu, phối hợp với các đơn vị có liên quan khẩn trương triển khai mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, giúp nâng cao chất lượng dịch vụ công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp *(hoàn thành trong tháng 8/2025)*.

- Cử cán bộ tham gia Đoàn kiểm tra công vụ để kiểm tra công tác chuẩn bị các điều kiện để phục vụ nhân dân của các Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp; công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC; công tác bố trí lực lượng tham gia các “Tổ ứng cứu sự cố”, bố trí lực lượng hỗ trợ tại các đơn vị, địa phương.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

- Niêm yết, thông báo về quy định miễn phí, lệ phí đối với các thủ tục hành chính thuộc danh mục miễn phí, lệ phí khi thực hiện bằng hình thức trực tuyến.

- Dự kiến số lượng người dân sẽ thực hiện các TTHC sau ngày 01/7/2025 để có phương án tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho công dân. Trong đó:

+ Bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo các điều kiện phục vụ giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

+ Phối hợp với các sở, ngành có liên quan để có phương án bố trí nguồn nhân lực phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, không để xảy ra tình trạng quá tải, gây bức xúc cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC tại Trung tâm.

+ Bố trí các Tổ hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các TTHC bằng hình thức trực tuyến; đặc biệt lưu ý hỗ trợ những đối tượng yếu thế để thực hiện được các TTHC qua dịch vụ công.

4. Công an tỉnh

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn công dân cài đặt ứng dụng VNeID, thu nhận hồ sơ và kích hoạt tài khoản định danh điện tử cho công dân, cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, hợp tác xã/liên hiệp hợp tác xã... trên địa bàn tỉnh để người dân, doanh nghiệp có điều kiện thực hiện giải quyết TTHC qua dịch vụ công.

- Chỉ đạo Công an cấp xã phối hợp với UBND cấp xã thiết lập các điểm hỗ trợ người dân trong việc nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến.

- Cử cán bộ tham gia tham gia Đoàn kiểm tra công vụ để kiểm tra công tác chuẩn bị các điều kiện phục vụ nhân dân của các Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

5. Sở Khoa học và Công nghệ

- Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo và hướng dẫn các đơn vị, địa phương đảm bảo việc trang bị các trang thiết bị *(máy tính, máy in, thiết bị ký số, điện*

thoại vệ tinh...); các hệ thống mạng, mở rộng băng thông đường truyền, nền tảng ứng dụng...; nâng cấp, chỉnh trang cơ sở hạ tầng để phục tốt nhất, thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp.

- Đảm bảo hoạt động hiệu quả “*Tổ ứng cứu sự cố của tỉnh*”, xây dựng các phương án ứng phó các sự cố đáp ứng việc hỗ trợ, giải quyết kịp thời các tình huống vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Cử cán bộ tham gia Đoàn kiểm tra công vụ để kiểm tra công tác chuẩn bị các điều kiện phục vụ nhân dân của các Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp.

6. Sở Nội vụ: Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra trước ngày 28/6/2025 và tiến hành kiểm tra công vụ tại các đơn vị, địa phương về các điều kiện để việc tiếp nhận, giải quyết TTHC không bị gián đoạn, ách tắc, ảnh hưởng đến người dân và doanh nghiệp.

7. Báo và Đài Phát thanh - Truyền hình Thanh Hóa

Xây dựng các bài viết, phóng sự về việc tiếp nhận, giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh từ ngày 01/7/2025, trong đó tập trung vào việc tỉnh Thanh Hóa đáp ứng các điều kiện để phục vụ người dân trong việc giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp; chính sách miễn phí, lệ phí cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các TTHC qua dịch vụ công.

8. Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh:

- Đảm bảo các điều kiện về đường truyền, hệ thống mạng Internet... để phục vụ người dân thực hiện các TTHC qua dịch vụ công.

- Cung cấp đầu mối hỗ trợ tại cấp xã để giải quyết kịp thời các sự cố phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

9. Ủy ban nhân dân cấp xã

- Tuyên truyền, định hướng đúng cho người dân hiểu về những chủ trương, chính sách của tỉnh Thanh Hóa trong việc miễn phí, lệ phí khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ TTHC qua dịch vụ công.

- Bố trí nhân lực thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công đảm bảo là những cán bộ có kinh nghiệm, có khả năng để đáp ứng, xử lý các tình huống phát sinh nhanh chóng, hiệu quả. Bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức cấp xã trực, làm việc tại các trụ sở cơ quan hành chính thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã để đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính và công việc khác kịp thời phục vụ người dân, doanh nghiệp ngay từ đầu giờ làm việc ngày 01/7/2025 và các ngày tiếp theo. Chú ý công bố sớm, rõ

ràng các trụ sở làm việc, địa điểm tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân cấp xã từ trước ngày 01/7/2025.

- Bố trí cơ sở vật chất, hạ tầng trang thiết bị CNTT đồng bộ, hiện đại, sử dụng đường truyền internet tốc độ cao đảm bảo duy trì hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt. Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực hỗ trợ thực hiện dịch vụ công trực tuyến; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau; bố trí quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người yếu thế (*người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật...*); bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng internet tốc độ cao dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt hệ thống camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Trung tâm để theo dõi, giám sát cán bộ công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, tra cứu kết quả giải quyết TTHC, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị phục vụ số hóa hồ sơ, tài liệu; bố trí khu vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ (*như Bưu điện, quầy tư vấn luật, pháp lý cho tổ chức, cá nhân có nhu cầu...*) đảm bảo việc giải quyết hồ sơ đạt hiệu quả.

- Đảm bảo duy trì hoạt động hiệu quả các “*Tổ Công nghệ số cộng đồng*”, “*Tổ ứng cứu hỗ trợ kỹ thuật*” để hướng dẫn, hỗ trợ người dân gồm các thành viên: Công an xã, Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ, cán bộ có trình độ CNTT...

- Công khai số điện thoại lãnh đạo, cán bộ có trách nhiệm giải quyết những vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân.

- Phối hợp chặt chẽ với “*Tổ ứng cứu sự cố của tỉnh*” để được hỗ trợ, giải quyết kịp thời các tình huống vướng mắc phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Kịp thời báo cáo UBND tỉnh các khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền trong quá trình thực hiện để xin ý kiến chỉ đạo.

Yêu cầu các sở, ngành, đơn vị, địa phương triển khai, thực hiện nghiêm túc các nội dung chỉ đạo nêu trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (để báo cáo);
- Bộ Công an (qua Cục C06) (để báo cáo);
- Văn phòng Quốc hội, HĐND (để báo cáo);
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (để báo cáo);
- Chủ tịch UBND tỉnh (để báo cáo);
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HCKSTTHC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Thi